

ГОРИНА Е. В.

## ЧТО ДЕЛАЕТ ИНТЕРНЕТ ДРУЖЕСТВЕННЫМ К ЧЕЛОВЕКУ?

В статье рассматриваются средства, обеспечивающие дружелюбность Интернета к пользователю, и некоторые случаи коммуникативных неудач в процессе работы человека в Интернете. Предлагается теория дискурсивной защиты, объясняющая, как средства дискурсивной защиты позволяют оптимизировать работы в Сети, снизить риск коммуникативных конфликтов, облегчить процесс восприятия информации в Интернете.

**Ключевые слова:** Интернет, дискурс, теория дискурсивной защиты, дружелюбность, средства дискурсивной защиты.

Gorina Ye. V.

## What makes the Internet user-friendly?

The paper reviews the cases of communication failure occurring when the User is surfing in the Internet the author suggests the theory of discursive protection. This theory explains the Internet's friendly relationship with a human being. The paper characterises the tools of discursive protection, which improve optimising the Web surfing process, mitigate the risk of communication conflicts, and make information on the Internet easier to interpret.

**Key words:** Internet, discourse, theory of discursive protection, friendly relationship, tools of discursive protection.

Интернет притягивает пользователей не только своими техническими возможностями, богатым гуманитарным содержанием, но и удобной организацией информационного пространства. Легкость понимания содержания и структуры страницы привлекает. Когда человек оказывается на любой площадке интернета (на сайте, форуме, портале, в чате, сетевом магазине и т. д.), ему необходимо быстро понять, как устроена площадка и какие предлагает возможности. Легкость восприятия информации обеспечивается различными средствами: графическими выделениями, иллюстрациями, композиционными элементами.

Говоря о том, как устроена зона комфорта для работы в Сети, мы обращаемся к теории дискурсивной защиты, объясняющей, какие средства обеспечивают дружелюбность дискурса интернета к человеку. Данную теорию мы выводим, основываясь на раритетной сегодня книге А. А. Реформатского «Техническая редакция книги» [4], в которой объясняется, какую важную роль играют параграфные и пространственно-композиционные средства в процессе восприятия читаемого. Говоря о теории дискурсивной защиты, под «защитой» мы понимаем снижение коммуникативных неудач в процессе восприятия информации в Сети, устранение преград в коммуникативном процессе [1]. Поскольку речь идет о проблемах восприятия, интерпретации, адекватности понимания сообщения в Сети, о работе сознания пользователя Интернета, мы говорим о дискурсивности предлагаемой теории. Благодаря средствам дискурсивной защиты пользователю легче ориентироваться в составном тексте Интернета, проще понимать

содержание Сети и использовать ее различные функции. Мы выделяем две группы дискурсивных средств: Композиционно-речевые средства дискурсивной защиты существуют на пространстве Сети, обеспечивают построение контента веб-страницы; технические средства идут от компьютера и сопровождают интернет-элементы. В данном случае под словом «средства» понимаются не только инструменты, но и операции, проводимые автором с интернет-площадками, чтобы сделать их более привлекательными для пользователей. Дадим краткую характеристику предлагаемым средствам.

*Сегментация информации* позволяет подавать значимые части текста самостоятельными блоками. Дробление информации помогает пользователю ориентироваться в системе и объеме сведений, в значимости их компонентов. *Компрессия информации* связана с сегментацией, сопровождает дробление частей текста, позволяя сжать информацию до формы указателя. *Повторы* разных типов: буквальные, синонимические, парафразированные, иконические. Их цель – сделать информацию более доступной, видимой для пользователя. *Ссылочно-отсылочные элементы* – это отсылки к развернутым частям информации, «спрятанным» в виртуальном пространстве Сети на отдельных информационных страницах и поданным в виде гиперссылки. *Семиотическое варьирование* показывает, что в интернете необходимы элементы разных знаковых систем: математические значки, знаки пунктуации, текст, видеоряд, аудиофайлы, любые изображения, анимация. Причем знаки разной семиотической природы могут быть задействованы в одном сообщении в разных пропорциях. С их помощью передается эмоция от автора к адресату, оформляется языковая игра, сокращается объем текста [3]. *Внутренняя политекстуальность* означает связь субдискурсов в Сети, когнитивное взаимодействие и столкновение субдискурсов в глобальном дискурсе Интернета [1; 5]. *Параграфемные средства* включают иллюстрации, графику и композиционно-пространственные средства организации сообщений в Сети: рамки, зачеркивания, фото, звездочки, смайлы, мемы, иконки, шрифты, цвет, капслок. Параграфемные средства помогают ориентироваться в статусе информации, видеть разницу между подчеркнутой значимой частью текста и гиперссылкой. Параграфемные элементы позволяют лучше понимать структуру страницы в Сети, видеть ее автономные элементы, связанные между собой по значению блоки, главные и второстепенные компоненты.

Технические средства дискурсивной защиты идут от самой машины, как посредника в работе с интернетом. К таким средствам мы относим курсор мыши, меняющий свой вид в зависимости от типа команды (позволяет выделять, копировать, вырезать, вставлять сообщение и т. п.) Все, что находится на рабочей панели пользователя, которую он может самостоятельно формировать (закладки, «кнопки» разного функционала, иконку домашней страницы; значок рабочего браузера и т. д.). Развитие данных средств во многом определяет работу с содержательной и структурной стороной информации в Сети.

Благодаря средствам дискурсивной защиты интернет реализует свою дружелюбность к пользователю. Указанные средства защищают пользователей от коммуникативных неудач; оптимизируют работу со структурой документа в

Сети; предоставляют канал обратной связи; защищают систему Интернета; поддерживают мощный манипулятивный потенциал Сети.

Однако не всегда Сеть проявляет дружелюбность к человеку. Коммуникативные конфликты возникают не только в результате агрессивного общения между коммуникантами в Сети, но и в результате неудачного использования средств дискурсивной защиты.

Во-первых, трудности восприятия у пользователя возникают при односложной организации структуры сетевой страницы. При наличии множества одинаково оформленных блоков информации сложно увидеть главное и второстепенное. Избыточность одинаково подчеркнутых гиперссылок, похожим образом выделенных, например, в рамках компонентов, множественность мелких значков и т. п. рассеивают внимание, не дают определить главное и второстепенное на странице. При отсутствии яркого элемента все одинаково выглядящие части страницы теряются, сливаются, утрачивают смысловые связи друг с другом. Во-вторых, при избыточности выделительных средств – злоупотребление подчеркиванием, цветовым выделением, дополнительными рамками – страница загромождается, невозможно сориентироваться в сведениях. В-третьих, нарушение комфорта работы в Сети происходит из-за неизбежности рекламы, из-за навязывания ее просмотра. Часто при открытии веб-страницы параллельно открывается рекламная, и именно на рекламу пользователь попадает в первую очередь. Рекламное окно часто занимает положение главенствующего материала на уже открытой странице, просмотр ее неизбежен. Навязывание информации вызывает агрессию у пользователей, может привести к снижению доверия к сайту.

Используя средства дискурсивной защиты, Интернет идет навстречу пользователям, обеспечивает легкость общения, удобную зону для работы, снижает риск коммуникативной неопределенности. Однако эти же средства дискурсивной защиты могут стать причиной дискомфорта, агрессии, раздражения человека. Выделительные средства могут отвлекать внимание, делать информацию навязчивой, стирать четкую границу между важным и второстепенным на информационном поле Сети и т. д. Важно, что лингвистика и искусство дизайна должны идти рука об руку, обеспечивая дружелюбность интернета к человеку.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Горина Е. В. Когнитивное взаимодействие как конституирующий признак интернет-дискурса // Изв. Урал. гос. ун-та. Сер. 1: Проблемы образования, науки и культуры. 2010. № 1 (71). С. 58–66.
2. Лазарева Э. А. Дискурсивные защиты как фактор построения Интернет-коммуникации // Психолингвистические аспекты изучения речевой деятельности. Екатеринбург, 2010. Вып. 8. С. 51–59.
3. Паульсен М. Транслит – новая орфография русского языка // Русский язык и новые технологии. Москва, 2014. С. 58–73.
4. Реформатский А. А. Техническая редакция книги. Москва, 1933.
5. Dijk T. A. Discourse, Context and Cognition // Discourse Studies. 2006. V. 8. P. 159–177.